





Carta de Derechos del Usuario

Por ser titular de una Cuenta Individual y cliente de Afore XXI Banorte, tienes derecho a:

-  Recibir en tu domicilio o por correo electrónico tu Estado de Cuenta, por lo menos tres veces al año.
-  Ser atendido el mismo día en que te presentas a una Sucursal a solicitar un Servicio.
-  Ser informado sobre el estado que guardan tus Solicitudes de Servicio o su resultado en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de su recepción por parte de la Afore.
-  Recibir un folio por cada Consulta, Trámite o Queja que presentes. Si realizas tu Queja por escrito, deberás recibir un acuse de recibo.

Los Canales de Atención donde puedes establecer contacto con nosotros son:

Sucursales, Módulos y Unidad Especializada

En la sección Contacto en nuestra página web:
<https://www.xxi-banorte.com/contacto/>

Chat en línea

www.xxi-banorte.com

Centro de Atención Telefónica

(55) 2000 1994 (sin costo desde todo el país)

Correo electrónico

servicio.afore@xxi-banorte.com

Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración o Queja, sigue este proceso:

Consulta o Aclaración

- Ingresa tu Consulta o Aclaración en cualquiera de nuestros canales de atención.
- Una vez recibida la consulta, se te notificará la recepción, seguimiento y conclusión de la misma a través de una llamada o un correo electrónico.
- Tiempos de respuesta:
 - Recepción de petición: Mismo día
 - Seguimiento: Máximo en 5 días hábiles
 - Conclusión: Al momento de contar con la respuesta

Queja

- Ingresa tu Queja en nuestros canales de atención, o bien en nuestra página web.
- Una vez recibida la queja, se te notificará la recepción, seguimiento y conclusión de la misma a través de una llamada o un correo electrónico.
- Tiempos de respuesta:
 - Recepción de petición: Mismo día
 - Seguimiento: Dentro de los siguientes 5 días hábiles
 - Conclusión: Al momento de contar con la respuesta

¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

Revisa los requisitos y documentos necesarios en:

-  **Nuestra página web:**
www.xxi-banorte.com
-  **Llamado al Centro de Contacto:**
(55) 2000 1994
(sin costo desde todo el país)

Consulta el listado de Solicitudes de Servicio que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en:
www.xxi-banorte.com/tramites

Para la atención de tus Solicitudes de Servicio, nos comprometemos a:

- Atenderte en Sucursales en un tiempo de espera máximo de 90 minutos a partir de tu llegada (aplica únicamente para clientes sin cita).
- Otorgarte una cita en Sucursal a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.
- Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.

En caso de inconformidad con nuestro servicio, también puedes acudir a:

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
www.gob.mx/condusef | (55) 5340 0999 | asesoria@condusef.gob.mx